

วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ORGANIZATIONAL CULTURE AND QUALITY OF WORKING LIFE
AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
SUPPORTING STAFF OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHPEP

ศักดิ์ชัย จันทะแสง / Sakchai Jantasang¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่าง
คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า
1) วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม ($\beta = .480$) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว
($\beta = .348$) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน ($\beta = .259$) และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ
($\beta = .211$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถ
ร่วมกันทำนายระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรได้ร้อยละ 51.50 ($R^2 = .515$) และ
2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\beta = .351$) ด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงาน ($\beta = .210$) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = .204$) และด้านโอกาส
ในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\beta = .171$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
($\beta = 0.138$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถ
ทำนายระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรได้ร้อยละ 44.00 ($R^2 = .440$)

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, คุณภาพการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

¹ นักวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (Office of Educational Quality Assurance, Rajamangala University of Technology Krungthep), amchai.j@gmail.com, sakchai.j@mail.rmutk.ac.th

ABSTRACT

This research aimed to study the organizational culture and quality of working life affecting organizational citizenship behavior of supporting staff of Rajamangala University of Technology Krungthep. The sample group consisted of 210 supporting staff derived by convenient sampling method. The research tool is a questionnaire. Data were collected using online questionnaires via Google Forms. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research results were as follows: 1) The organizational culture in the aspects of involvement ($\beta = .480$), adaptability ($\beta = .348$), consistency ($\beta = .259$), and mission-oriented ($\beta = .211$) significantly affected the organizational citizenship behavior at .01 level. Altogether, these aspects could predict the organizational citizenship behavior of the supporting staff at the percentage of 51.50 ($R^2 = .515$). 2) The quality of work life in the aspects of adequate and fair compensation ($\beta = .351$), growth and security ($\beta = .210$), total life space ($\beta = .204$), development of human capacities and ($\beta = .171$) significantly affected the organizational citizenship behavior of the supporting staff at .01 level. At the same time, safe and healthy working conditions ($\beta = .138$) significantly affected the organizational citizenship behavior of the supporting staff at .05 level. Altogether, these aspects could predict the organizational citizenship behavior of the supporting staff at the percentage of 44.00 ($R^2 = .440$).

Keywords: organizational culture, quality of working life, organizational citizenship behavior

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งให้การศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความเป็นเลิศทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านสังคมศาสตร์ควบคู่คุณธรรม จริยธรรม และดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม โดยมีบุคลากรหลักในการปฏิบัติการกิจสำคัญในมหาวิทยาลัย คือ คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมภายใน การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีทำงาน รูปแบบของสินค้าและบริการ ผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรซึ่งทำให้องค์กรต้องมีความพร้อม การป้องกัน การหาแนวทาง ตลอดจนการปรับตัว เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554: 157) ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อองค์กรและการจัดการนั้นประกอบไปด้วย บุคคล (man) เงินทุน (money) วัสดุดิบ (material) และวิธีการ (method) โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ภายในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน โดยทรัพยากร

มนุษย์เป็นโครงสร้างที่สำคัญแห่งความสำเร็จทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทต่อการได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงบวกที่พึงปรารถนาขององค์กร (Al-Adamat & Alserhan, 2020: 2611) กล่าวได้ว่าเป็นผู้ออกแบบการตัดสินใจขององค์กรเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร (Davoudi & Gadimi, 2017: 92) ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีบทบาทสำคัญให้คงอยู่กับองค์กรได้อย่างยืนนานและไม่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการทางธุรกิจ (Das & Baruah, 2013: 14)

การที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์กร และยังช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์กรโดยพนักงานมีการช่วยเหลือกันทำงาน ทั้งผู้ร่วมงาน ภายในและภายนอกของกลุ่มทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกันส่งผลให้สามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว และรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร โดยสิ่งหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญคือการสร้างความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยการชำระใจซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพการมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงย่อมเป็นการเติมเต็มความต้องการของบุคลากรพร้อม ๆ กับการเติมเต็มเส้นทางการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย (Alserhan, Al-Adamat & Al-Adamat, 2021: 2615) ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพและการพัฒนาของบุคลากรโดยตรง อันหมายรวมถึงการมีความสุขและนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตบริบทของคุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่ได้แค่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทต่อวิถีชีวิตส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคน และเปรียบเสมือนศูนย์รวมของความคาดหวัง ความปรารถนา และความศรัทธาของบุคลากร (Singh, 2017: 4.6) วัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งเป็นกรอบที่คนในองค์กรประพฤติปฏิบัติเป็นสิ่งที่คนในองค์กรยอมรับ องค์กรควรที่จะสร้างวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของงานว่างานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรทำงานสอดคล้องกับเป้าหมาย เพื่อทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (มณฑิตา ศรีนคร, 2563: 122-123) อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกของบุคลากร และช่วยกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันเป็นวิถีชีวิตที่พนักงานในองค์กรยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเห็นได้ว่าองค์กรที่กำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจนผู้นำจะใช้วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร โดยให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานมีอำนาจในการตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่างค์กรเป็นเสมือนครอบครัวใหญ่ที่ทุกคนต้องร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นการที่องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีผู้นำที่เข้าใจและส่งเสริมความต้องการของบุคลากรจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันและเสียสละให้กับองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ

ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้พนักงานเกิดการทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งหมายถึงการที่สมาชิกเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในที่สุด นั่นก็แสดงว่าถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจมุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์กรมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เนื่องจากต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคลากร แก้ไขและปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในการกำหนดและพัฒนานโยบายขององค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพให้มากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่มีความรักในการทำงาน ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้องค์กรด้วยความเต็มใจโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำงาน และไม่ได้ให้รางวัลในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีความรู้สึกรักในการทำงาน และรักในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ และ Robbin & Judge (2009: 124-125) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมของพนักงานในทางบวกที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัลและเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกออกเป็น 5 ด้าน (Organ, 1990: 43-72; Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006: 44-51) ดังนี้ 1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการร่วมแรงร่วมใจเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและงานเสร็จตามกำหนด ตลอดจนช่วยเหลือแนะนำผู้มาปฏิบัติใหม่ในการใช้เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานการให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่นรวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) คือ พฤติกรรมของพนักงานในความทนทานต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (conscientiousness) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและถือแนวปฏิบัติในการพัฒนา

องค์กร และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่ยอมรับกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

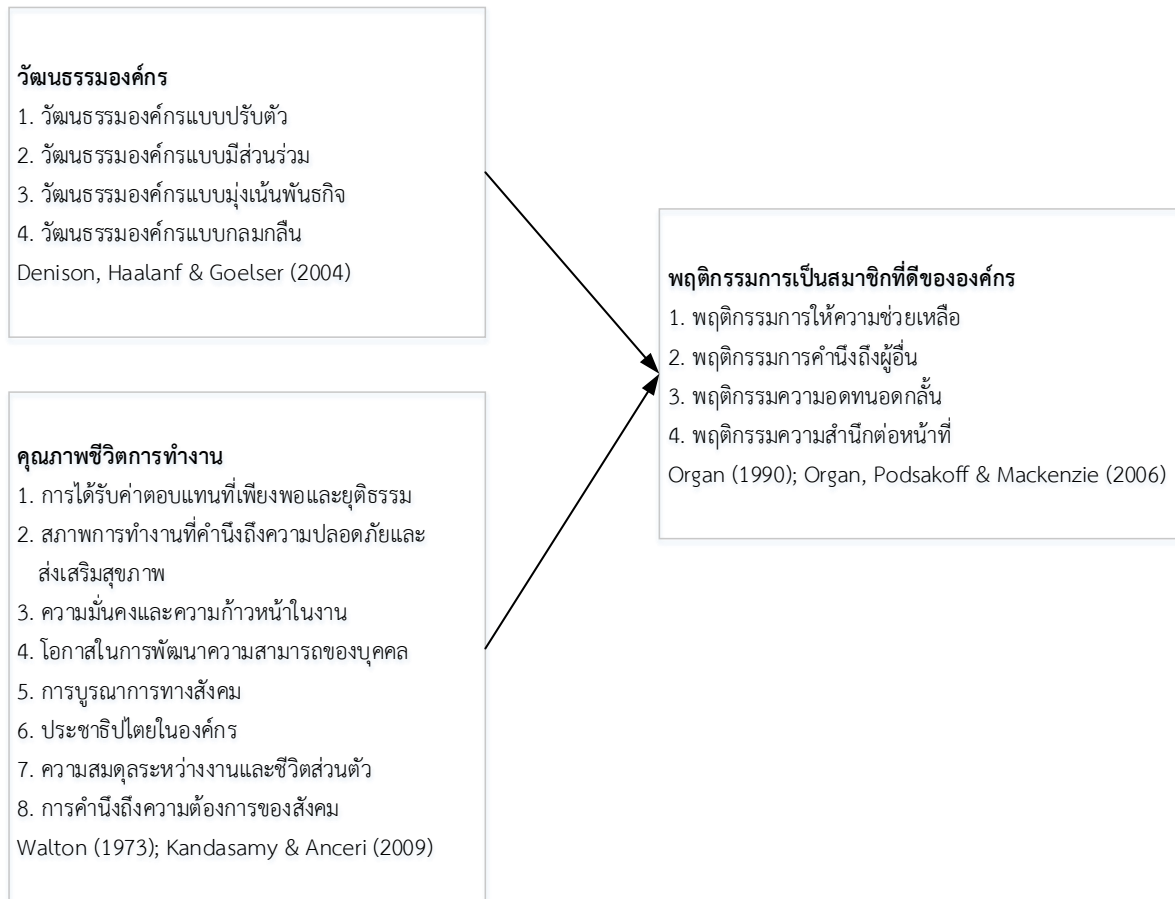
วัฒนธรรมองค์กรเป็นปรัชญาและความเชื่อร่วมกันขององค์กรที่สะท้อนค่านิยมและเจตคติร่วมกัน องค์กรที่มีความมั่นคงจะมีปรัชญาและความเชื่อเป็นขององค์กรที่สะท้อนค่านิยมหรือการยอมรับสิ่งที่มีค่าและเจตคติสิ่งที่น่าพอใจร่วมกัน ปรัชญา คือ หลักการและแนวความคิดที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติต่าง ๆ วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่ฝังใจของบุคคลในองค์กรที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติตามจนเกิดเป็นพฤติกรรมขององค์กรส่งผลให้องค์กรแต่ละองค์กรมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามความเชื่อ การปฏิบัติ แบบแผนของแต่ละองค์กร และยึดถือปฏิบัติตามกัน ซึ่ง Denison, Haaland & Goelzer (2004: 99-103) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว (adaptability) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตามลูกค้า มีความพร้อมที่จะเสี่ยงเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต อีกทั้งยังสามารถที่จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร โดยองค์กรลักษณะนี้จะมีการเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรร่วมกันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการที่จะสร้างมูลค่าให้แก่ลูกค้า 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม (involvement) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาความสามารถของพนักงานในทุกระดับขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความขยันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในองค์กร 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ (mission) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และทิศทางเป้าหมายขององค์กร โดยทำเพื่ออนาคตขององค์กร เมื่อพันธกิจมีการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร และ 4) วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน (consistency) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและสอดคล้องในการประสานงานและการบูรณาการอยู่ในระดับที่สูง โดยพฤติกรรมจะมีรากฐานมาจากค่านิยมหลัก ผู้นำและผู้ตามจึงสามารถบรรลุข้อตกลงต่าง ๆ แม้จะมีทัศนคติหรือมุมมองที่หลากหลายไม่สอดคล้องกัน จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2562: 61-62) ที่ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเจตน์สฤกษ์ วินัยธรรม และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2564: 50); วริษฐากองทรัพย์, ทิพตินนา สมุทธานนท์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล (2561: 179-180); วชิรี คงทรัพย์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2562: 116-117); ชโลบล นับแสน และคณะ (2560: 412-414); สุวรรณิ จริยะพร (2560: 236); Amlia & Febriantina (2022: 125); Tore & Cetin (2022: 287-288); Chang, Hu & Keliw (2021: 2282-2285) และ Ahmed & Shafiq (2014: 28)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้อาศัยแนวคิดของ Walton (1973: 12-17) และ Kandasamy & Anceri (2009: 329-332) โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในแนวความเป็นบุคคล สภาพแวดล้อม ตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ และความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน ซึ่ง Louis (1998: 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะจัดการชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานให้เกิดความสมดุลกัน ซึ่งองค์กรควรจะมีทีมงานในการทำงานและให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดย Walton (1973: 12-17) และ Kandasamy & Anceri (2009: 329-332) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ 8 ด้าน 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ การพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนจะต้องมีความสัมพันธ์กับหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานและนโยบายขององค์กรและกฎหมายแรงงาน 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) คือ ในสถานที่ปฏิบัติงานจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีความเสี่ยงภัย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกปลอดภัยทั้งต่อร่างกายและจิตใจ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตัวบุคลากรรวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง หรือการโยกย้ายตำแหน่งงานตามโอกาสและความเหมาะสม 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถของตนเองเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น มีอิสระในการทำงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ 5) การบูรณาการทางสังคม (social integration) คือ การให้บุคลากรทุกคนมีการทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionalism) คือ การที่บุคคลควรมีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมมีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ 7) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ การดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์จะมีเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว บุคคลควรได้รับสมดุล และ 8) การคำนึงถึงความต้องการของสังคม (social relevance) คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ (2562: 62-63) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านเอกลักษณ์ระบบการให้รางวัลและแบบของการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ Pio & Lengkong (2020: 299-301); Kamel, Mahfouz & Aref (2019: 89-90); Mohamed et al. (2018: 152-153); Nishantha & Eleperuma (2018: 38-39); Noori & Sargolzaei (2017: 25); Davoudi & Gadimi (2017: 25); คมกริช นันทะโรจพงศ์ (2564: 122-123); กัลยรักษ์ วิริยมาโน และนันท์หทัย อีอนอก

(2562: 298-299); รัตนาภรณ์ ภู่เจนจบ, วรสันต์ ถาวรประเสริฐ และกุลธิตา คงนวลโย (2562: 75-76); รุจิรา เชาวส์ุโข (2560: 80); ปิยะวัฒน์ เคแสง (2559: 83-85) และสุตารัตน์ ครุฑสีก (2557: 97)

จากการศึกษาและการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ทำการศึกษา วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพในการทำงานที่มีส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 364 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2563

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 107 คน ที่ได้มาจากการคำนวณขนาดตัวอย่างจากโปรแกรมสำเร็จรูป G*Power Version 3.1.9.7 โดยใช้การประมาณค่าขนาดอิทธิพล (effect size) ในระดับปานกลาง (Cohen, 1977: 8-14) และกำหนดค่าต่าง ๆ เพื่อใช้คำนวณขนาดตัวอย่างดังนี้

Input Effect Size f^2 = 0.15

α err prob = 0.05

Power (1- β err prob) = 0.95

Number of Predictors = 2

Output Total Sample Size = 107

สำหรับการเก็บตัวอย่างในครั้งนี้หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยออนไลน์ด้วย Google Forms ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2564 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงในการวิจัยทั้งสิ้น 210 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของ Denison, Haaland & Goelzer (2004: 99-103) ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1973: 12-17) และ Kandasamy & Anceri (2009: 329-332) และตอนที่ 4 แบบสอบถามวัด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของ Organ (1990: 43-72) และ Organ, Podsakoff & MacKenzie (2006: 44-51)

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎีและโครงสร้างในการสร้างข้อคำถามมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และกรอกแบบฟอร์มการประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ คือ .50 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2555: 122) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .24 ถึง .78 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ 0.20 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้ (Thorndike et al., 1991: 251) และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach (Cronbach's alpha) ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.82 ความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.83 และความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.86 จึงถือแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978: 245)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้การวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

โดยอาศัยเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นและแปลความหมายของ Best & Kahn (1998: 247) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน (ร้อยละ 69.05) อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 35-40 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 42.86) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 103 คน (ร้อยละ 49.05) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 65.24) ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับ 10-15 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 45.71) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปร

ตัวแปรสังเกต	ค่าสถิติพื้นฐาน		ค่าความเบ้ ความโด่งของตัวแปร ในโมเดล				
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	SK	KU	Var	แปลผล
วัฒนธรรมองค์กร	3.65	.52	มาก	-.38	.58	.41	ปกติ
1. วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	3.65	.44	มาก	-.42	.50	.36	ปกติ
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม	3.78	.50	มาก	-.51	.49	.51	ปกติ
3. วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ	3.58	.60	มาก	-.26	.38	.40	ปกติ
4. วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน	3.60	.52	มาก	-.59	.68	.39	ปกติ
คุณภาพชีวิตการทำงาน	3.73	.62	มาก	-.55	.71	.47	ปกติ
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.84	.61	มาก	-.45	.56	.33	ปกติ
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.69	.63	มาก	-.60	1.43	.38	ปกติ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.95	.73	มาก	-.45	.89	.32	ปกติ
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.78	.55	มาก	-.55	.78	.44	ปกติ
5. การบูรณาการทางสังคม	3.60	.76	มาก	-.40	.66	.41	ปกติ
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.55	.56	มาก	-1.01	.99	.42	ปกติ
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.79	.42	มาก	-1.07	.98	.37	ปกติ
8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม	3.65	.66	มาก	-.54	.41	.37	ปกติ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.64	0.51	มาก	-.54	.60	.40	ปกติ
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.76	.50	มาก	-.48	.90	.36	ปกติ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.52	.48	มาก	-.40	.52	.41	ปกติ
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.48	.54	มาก	-.62	1.04	.44	ปกติ
4. พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่	3.58	.52	มาก	-.58	.74	.49	ปกติ
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.85	.54	มาก	-.58	.66	.50	ปกติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .52) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมี

ส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .50) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .44) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = .52) และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .60) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .62) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .73) รองลงมา คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .61) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .42) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .55) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .63) ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .66) ด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = .76) และด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .56) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .51) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .54) รองลงมา คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .50) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .52) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .48) และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .54) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1. ผลการวิเคราะห์ของวัฒนธรรมองค์กรที่มีส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลการวิเคราะห์ของวัฒนธรรมองค์กรที่มีส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม ($\beta = .480$) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ($\beta = .348$) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน ($\beta = .259$) และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ ($\beta = .211$) ส่งผลต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้ร้อยละ 51.50
 ($R^2 = .515$) โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์กรที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม ด้านวัฒนธรรม
 องค์กรแบบปรับตัว ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ
 ที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
 ขององค์กร จำแนกรายด้าน

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
วัฒนธรรมองค์กร							
(Constant)	1.110	.160		7.015	.000**		
1. วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	.308	.038	.348	7.302	.000**	.513	3.848
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม	.346	.042	.480	7.624	.000**	.415	2.904
3. วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ	.151	.031	.211	3.901	.004**	.205	3.584
4. วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน	.250	.054	.259	4.875	.000**	.236	3.461
SE _{est} = ±0.30; Durbin-Watson = 1.710							
R = 0.701; R ² = 0.515; R ^{2Ad} = .510; F = 75.201; DF = 4; sig = 0.000**							

หมายเหตุ: **หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบหรือคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_i = 1.110 + 0.346 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม}) + 0.308 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว})$$

$$+ 0.250 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน}) + 0.151 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ})$$

$$\hat{Z}_i = 0.480 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม}) + 0.348 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว}) +$$

$$0.259 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน}) + 0.211 (\text{วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ})$$

2. ผลการวิเคราะห์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลการวิเคราะห์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน
 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\beta = .351$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
 ($\beta = .210$) ด้านความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = .204$) และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ
 ของบุคคล ($\beta = .171$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\beta = .138$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้ร้อยละ 44.00 ($R^2 = .440$) ส่วนตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านประชาธิปไตยในองค์กร ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกรายด้าน

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
คุณภาพชีวิตการทำงาน							
(Constant)	.962	.202		5.226	.000**		
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.301	.051	.351	5.605	.000**	.381	2.532
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม	.121	.042	.138	1.742	.046*	.670	1.231
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.205	.050	.210	5.132	.000**	.824	1.162
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.166	.040	.171	2.672	.002**	.782	1.340
5. การบูรณาการทางสังคม	.036	.068	.070	.621	.611	.624	1.870
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	-.064	.032	-.084	-1.488	.156	.578	1.975
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	.172	.052	.204	3.092	.002**	.421	2.325
8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม	-.042	.045	-.062	-1.180	.248	.802	1.482
SE _{est} = ±0.34; Durbin-Watson = 1.812							
R = 0.653; R ² = 0.440; R ^{2Ad} = .412; F = 34.038; DF = 6; sig = 0.000**							

หมายเหตุ: * หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ .05; **หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบหรือคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_i = 0.962 + 0.301 (\text{การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม}) + 0.205 (\text{ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน}) + 0.172 (\text{ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว}) + 0.166 (\text{โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล}) + 0.121 (\text{สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม})$$

$$Z_i = 0.351 (\text{การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม}) + 0.210 (\text{ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน}) + 0.204 (\text{ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว}) + 0.178 (\text{โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล}) + 0.138 (\text{สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม})$$

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนาพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ (2562: 61-62) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านเอกลักษณ์ระบบการให้รางวัลและแบบของการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และวัชรี คงทรัพย์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2562: 116-117) ได้ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงมีความพร้อมที่จะเสี่ยงเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต อีกทั้งยังสามารถที่จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นองค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในทุกระดับขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความขยันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยจะเห็นได้ว่าองค์กรนั้นได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรส่วนร่วมกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้บุคลากรค่อนข้างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมทางบวกส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งองค์กรจึงควรพัฒนาและสนับสนุนในเรื่องของการมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีมปรับปรุงให้องค์กรมีความน่าอยู่ องค์กรประกอบเหล่านี้จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเกิดความภูมิใจในองค์กรของตนเอง หากบุคลากรได้รับการปฏิบัติต่าง ๆ จากองค์กรในฐานะที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกับผู้อื่น มีความมั่นคงในการจ้างงาน และการมีความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความต้องการของบุคคลที่เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow (Maslow, 1970: 24-25) จัดอยู่ในกลุ่มความต้องการดำรงชีวิต (existence needs) และความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) ตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer (กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2560: 172) ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม สอดคล้องกับเจตน์สฤษฎี วินัยธรรม และประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ (2564: 50);

กาญจนานพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2562: 61-62); วัชรีย์ คงทรัพย์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2562: 116-117); วริษฐา กองทรัพย์, ทิพทินนา สมุทรานนท์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล (2561: 179-180); ชโลบล นับแสน และคณะ (2560: 412-414); สุวรรณิ จริยะพร (2560: 236); Amlia & Febriantina (2022: 125); Tore & Cetin (2022: 287-288); Chang, Hu & Keliw (2021: 2282-2285) และ Ahmed & Shafiq (2014: 28) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรของตนมีรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์บุคลากรก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะของความสมดุลระหว่างการให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงานและความพึงพอใจของบุคลากร ในองค์กร การทำงานด้วยความกระตือรือร้น และรู้สึกถึงความท้าทายในการทำงาน การให้ความสำคัญกับความต้องการของสมาชิกในองค์กรไปพร้อมกับเป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างอิสระและมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับองค์กร การจัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนานพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2562: 62-63) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านเอกลักษณ์ระบบการให้รางวัลและแบบของการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันบุคลากรอาจเห็นว่าการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงเพิ่มขึ้นมากในปัจจุบันทำค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่ได้ยังเหมาะสมเมื่อพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่ทำให้บุคลากรอยู่ได้พร้อมทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันยังมีความมั่นคงบุคลากรสามารถเห็นภาพความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของตนในอนาคต ส่วนในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว บุคลากรยังรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันยังไม่เบียดเบียนเวลาส่วนตัวหรือเวลาในครอบครัวมากนักเกินไป เข้าใจถึงความเร่งด่วนเมื่อมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องทำงานนอกเวลาในงาน ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลทางองค์กรก็มีส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา แต่บางครั้งหัวข้อที่นำมาอบรมอาจจะเป็นหัวข้อที่เก่า หรือเป็นหัวข้อที่บุคลากรไม่ได้ให้ความสนใจอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม

บุคลากรยังได้รับการเปิดโอกาสให้เรียนรู้ทักษะอื่น ๆ และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้รับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การป้องกันภัยอย่างเพียงพอพร้อมการอบรม รวมถึงบริเวณสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ บุคลากรรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน และได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จะให้บุคลากรพร้อมทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มกำลัง สอดคล้องกับ Pio & Lengkong (2020: 299-301); Kamel, Mahfouz & Aref (2019: 89-90); Nishantha & Eleperuma (2018: 38-39); คมกริช นันทะโรจพงศ์ (2564: 122-123); กัลยรักษ์ วิริยาโน และนันทะโรจ อีอนอก (2562: 298-299); รัตนากรณ์ ภูเอนจบ, วรสันต์ ถาวรประเสริฐ และกุลธิดา คงนวลใย (2562: 75-76); รุจิรา เชาว์สุโข (2560: 80); ปิยะวัฒน์ เคแสง (2559: 83-85) และ สุदारัตน์ ครุฑสีก (2557: 97) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mohamed et al. (2018: 152-153) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอยู่ในระดับสูง เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการตอบแทนกลับให้องค์กร ในทางกลับกันหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตไม่ดี เช่น มีรายได้และค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานที่หนักขึ้น ขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผูปฏิบัติงาน ขาดระบบจรรยาบรรณในองค์กร ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตและมีความเป็นไปได้ที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง สอดคล้องกับ Noori & Sargolzaei (2017: 25) และ Davoudi & Gadimi (2017: 25) ดังนั้นเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าที่องค์กรมีให้ผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้นเท่าใด ย่อมมีโอกาสเพิ่มการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเน้นการพัฒนาสมรรถภาพบุคลากรทุกระดับให้มากขึ้น และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ โดยการปลูกฝังและการกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักและยึดพันธกิจเป้าหมายขององค์กร เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานบริหารฯ รวมทั้งให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรนี้จะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะมีความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

1.2 มหาวิทยาลัยควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยหน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิจารณาค่าตอบแทนและค่าตอบแทนนอกเวลาปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับโอกาสเสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ

ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปิดโอกาสให้ได้ลองทำงานต่างแผนก เพื่อเรียนรู้งานในด้านอื่น ๆ การส่งเสริมการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยผ่านสื่อออนไลน์ รวมทั้งสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับบุคลากรมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยตามทฤษฎีอื่น ๆ เช่น ความผูกพันของบุคลากร คุณลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งอาจส่งผลการวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้

2.2 ควรพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย ซึ่งอาจมีคำอธิบายแตกต่างไปจากวิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). **หลักการจัดการและองค์การ**. กรุงเทพฯ: ทริปเฟล็ด กรุ๊ป.

กัลยรักษ์ วิริยมาโน และนันทน์หทัย อีออนอก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลในเครือวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล. ใน **รายงานการประชุม Graduate School Conference** (11 พฤศจิกายน หน้า 294-300). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

กาญจนาพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, 30 (1), 53-65.

คมกริช นันทะโรจพงษ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะ และวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล. **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 13 (2), 109-129.

เจตน์สถุษฐ์ วินัยธรรม และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2564). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครู สำนักการศึกษา กรุงเทพฯ. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 3 (4), 43-53.

ชโลบล นับแสน และคณะ (2560). การสื่อสารเพื่อจูงใจของผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. **Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)**, 10 (1), 401-416.

- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2555). **การพัฒนาและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะวัฒน์ เคแสง. (2559). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายเทศบาล ตำบล คลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มณฑิตา ศรีนคร. (2563). ผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันยึดมั่นในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 15 (1), 120-133.**
- รัตนกรณ์ ภู่เจนนจบ, วรสันต์ ถาวรประเสริฐ และกุลธิดา คงนวลใย. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอ็กเซพิทิม จำกัด (สำนักงาน สาขาสงขลา). วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 1 (2), 71-78.**
- รุจิรา เซาว์สุโข. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วิรัชชา กองทรัพย์, ทิพทินนา สมุทธานนท์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล. (2561). วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุน จากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการเงินเนอเรนซ์วายของธนาคารแห่งหนึ่ง. **วารสารศรีนครินทร์วิโรฒ วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 10 (19), 171-187.**
- วัชรี้ คงทรัพย์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่. **วารสารสมาคมนักวิจัย, 24 (3), 104-120.**
- สุธารัตน์ ครุฑสีก. (2557). **ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**

สุวรรณณี จริยะพร. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข. **วารสารสมาคมวิจัย**, 21 (1), 227-238.

Ahmed, M. & Shafiq, S. (2014). The impact of organizational culture on organizational performance: A case study of telecom sector. **Global Journal of Management & Business Research**, 14 (3), 21-30.

Al-Adamat, A. M. & Alserhan, H. F. (2020). Salesperson creative performance: The role of performance appraisal systems. **International Journal of Scientific & Technology Research**, 9 (1), 2611-2618.

Alserhan, H., Al-Adamat, A. & Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. **Management Science Letters**, 11 (3), 933-938.

Amlia, D. & Febriantina, S. (2022). The effect of organizational culture, organizational justice, and organizational commitment on organizational citizenship behavior at SMK yayasan PGRI Jakarta timur teachers. **Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, dan Akuntansi-JPEPA**, 3 (1), 129-139.

Best, J. & J. Kahn (1998). **Research in education** (8th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Chang, W. J., Hu, D. C. & Keliw, P. (2021). Organizational culture, organizational citizenship behavior, knowledge sharing and innovation: A study of indigenous people production organizations. **Journal of Knowledge Management**, 25 (9), 2274-2292.

Cohen, J. (1977). **Statistical power analysis for the behavioral sciences** (2nd ed). New York: Routledge.

Das, B. L. & Baruah, M. (2013). Employee retention: A review of literature. **IOSR Journal of Business and Management**, 14 (2), 8-16.

Davoudi, R. & Gadimi, M. (2017). The relationship between work life quality and organizational citizenship behavior among primary school teachers in Zanjan. **Human Resources**, 5 (3), 89-93.

- Denison, D. R., Haaland, S. & Goelzer, P. (2004). Corporate culture and organizational effectiveness: Is Asia different from the rest of the world?. **Organizational Dynamics**, **33** (1), 98-109.
- Kamel, F. F., Mahfouz, H. H. & Aref, M. A. (2019). Quality of work life and organizational justice: its relation to citizenship behavior among staff nurses. **Evidence-Based Nursing Research**, **1** (2), 85-94.
- Kandasamy, I. & Ancheri, S. (2009). Hotel employees' expectations of quality of work: A qualitative study. **International Journal of Hospitality Management**, **28** (1), 328-337.
- Louis, R. N. (1998). **Participation productivity and quality of work life**. London: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality** (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Mohamed, H. A. E. L. et al. (2018). The relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital. **Zagazig Nursing Journal**, **14** (1), 148-159.
- Nishantha, B. & Eleperuma, N. (2018). Organizational citizenship behavior of knowledge workers in Sri Lankan context: A correlational analysis. **International Journal of Economics, Commerce and Management**, **6** (12), 14-43
- Noori, N. & Sargolzaei, A. (2017). The relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among justice employees in Zahedan. **World Journal of Environmental Biosciences**, **6** (SI), 21-26.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In Staw, B. M. & Cummings, L. L., Eds. **Research in organizational behavior**. Greenwich, CT: JAI Press.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (2006). **Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences**. Thousand OA: SAGE Publications.

-
- Pio, R. J. & Lengkong, F. D. J. (2020). The relationship between spiritual leadership to quality of work life and ethical behavior and its implication to increasing the organizational citizenship behavior. **Journal of Management Development**, 39 (3), 293-305.
- Robbin, S. & Judge, T. A. (2009). **Organizational behavior** (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Singh, H. (2017). Quality of work life & organizational citizenship behavior: An overview. **Ascent International Journal for Research Analysis**, 2 (3), 4.1-4.8.
- Thorndike, M. R. et al. (1991). **Measurement and evaluation in psychology and education** (5th ed.). New York: Macmillan.
- Tore, E. & Cetin, E. (2022). The mediating role of organizational culture in the effect of school Managers' authentic leadership behaviors on teacher's organizational citizenship behavior. **International Online Journal of Educational Sciences**, 14 (2), 279-295.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it. **Sloan Management Review**, 15 (1), 11-21.